

本資料は 2019 年 3 月 28 日 (現地時間)、インド・ムンバイで発表されたプレスリリースの抄訳です。
発表内容の詳細は原文をご覧ください。

【原文 URL】 www.tcs.com/business-4dot0-leaders-expect-double-digit-growth-over-next-three-years-tcs-global-study

TCS グローバルスタディ

Business 4.0™ 企業の 6 割が今後 3 年間で 2 桁成長を見込む

- 急速に進化するグローバル経済において成長を維持するために必要とされる 4 つの取り組みの成熟度を調査
- Business 4.0 時代の成長と変革の実現に向け、9 割超の企業で 4 つの取り組みのうち、少なくともひとつをすでに実践

ムンバイ、2019 年 3 月 28 日：タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)は、「Business 4.0™の世界で成長し続けるために必要な取り組みをすでに全面的に実践している世界の企業の 6 割が、今後 3 年間のうちに 10%以上の成長を見込んでいる」とする、外部委託調査の結果を発表しました。

「[Winning in a Business 4.0™ World \(Business 4.0™の世界で成功を収めるには\)](#)」と題したこの調査は、世界 18 カ国 11 産業、1,200 社以上の大企業で意思決定権を持つ経営幹部を対象に行われました。

ビジネス環境が急激に変化し、顧客の期待が従来にもまして高まる中、企業は絶えず変化に目を配り、機動的に対応することが求められています。

世界の企業を対象に行った今回の調査では、Business 4.0™時代の成長と変革の実現に必要な 4 つの重要な取り組み - 「① マスパーソナライゼーション」「② エクスポネンシャルな価値の創造」「③ エコシステムの活用」「④ リスクへの挑戦」- がいかに実践されているかを明らかにし、比較・分析しています。

今回の調査では、主に以下の点が明らかになりました。

- 4 つの取り組みのすべてを実践している企業(この調査では「リーダー企業」と定義)は、回答企業の 1 割近く(9%)にのぼる。
- 8 割以上(82%)の企業はこれらの取り組みのうち 1 つないし 3 つを取り入れている「アーリーアダプター」であり、最も実践が進んでいるのはマスパーソナライゼーションである(78%)。
- 回答企業の構成に基づく“重み付け”(各評価項目の重要度の点数化(定量評価))の後では、「リーダー企業」は欧州で最も多く、次いでアジア・太平洋、北米の順となっている。
- 「リーダー企業」では、AI やブロックチェーン、IoT などのテクノロジーを導入している割合が、「フォロワー」グループ(上記の取り組みのいずれをも実践していない企業。9%が該当)の 3 倍高く、またオートメーションを導入している割合は 2 倍高い。

TCS CTO(最高技術責任者)の [K.アナンズ・クリシュナン\(K. Ananth Krishnan\)](#) は、次のように述べています。「今回の調査では、Business 4.0に対する取り組みの成熟度とテクノロジーの導入には強い関連性があることが分かりました。『リーダー企業』は、非リーダー企業と比べ、デジタルを活用して成長を促進し、2桁台の売上増を達成している傾向が明らかになっています。それを支えているテクノロジーは、アジャイルやクラウド、オートメーション、AIなどです。導入の検討から実行まで数カ月～数年の期間を要している企業と比べ、リーダー企業ではこうしたテクノロジーを活用して適切に進路変更を行い、市場における変化のダイナミクスに対応していることが分かります」

ビジネス 4.0 で求められる取り組み: 主な調査結果

① マスパーソナライゼーション

マスパーソナライゼーションは、ビジネスリーダーにとって最もなじみのある取り組みです。デジタル技術を活用して柔軟にパーソナライズ(カスタマイズ)された商品やサービスを提供することで、カスタマーエクスペリエンスの大幅な向上や売上増を実現します。

- 4 分の 3 以上(78%)の回答企業が、個々の取引レベルでエクスペリエンスをカスタマイズすることが可能と回答。それにより、以下のような効果を手に入れている。
 - 顧客の収益性の向上(60%)
 - 顧客との取引の価値の拡大(59%)および量の増大(58%)
 - 顧客離反の減少(32%)
- パーソナライゼーションは北米企業で 5 分の 4 以上(84%)と、他地域と比べ最も実践が進んでいる。

② エクスポネンシャル*な価値の創造

データアナリティクスや IoT、AI など顧客の今後のニーズや関係性強化のポイントを予測することで、企業は一つひとつの取引からさらなる価値を引き出し、あるいは新たな商品やサービスを生み出すことができます。デジタルやオンラインのチャンネルを統合し、新たなビジネスモデルを創出することで、「商品を売ったら終わり」といったスタンスから「商品の定期購入や関連サービスの提供」へ移行し、新たな収益フローの獲得や顧客ベースの拡大を図ることができます。

**exponential*: “飛躍的な” “急激な” “指数関数的な” の意

- この取り組みを実践している企業は、総じて次のような効果を実感している。
 - ターゲットとなる潜在顧客の拡大(64%)
 - 市場の地理的な拡大(62%)
 - 収益性向上(54%)および売上増大(50%)
 - 協働による事業を通じた新たなビジネスモデル(50%)
- この取り組みが最も進んでいるのは、保険企業および電気通信企業である。
- 4 割近く(38%)の回答企業が、この取り組みにおける最大の障壁として「データセキュリティ」を挙げている。

③ エコシステムの活用

企業が従来のサプライチェーンのネットワークを超え、さまざまなパートナーとの協働をますます進めていくことがエコシステムの活用です。資源の制約にとらわれ、サイロ化された環境でビジネスを行うのではなく、既存のパートナーシップや新たなパートナーシップを通じて自社のイノベーションのケイパビリティを強化し、顧客により幅広い提案を行います。

- 回答企業の半数以上(54%)が、新商品や新サービスを創出するために、さまざまなパートナーと協働している。
- 半数近く(46%)の企業では、スキルベースを強化する必要がある場合に、分散された労働力や「ギグ・エコノミー」*を活用している。
- この取り組みを実践している企業において最も盛んな業種分野は、ヘルスケア・ライフサイエンス、電気通信、製造である。

**gig economy*: インターネットを通じて単発の仕事を受注する働き方や、それによって成り立つ経済形態

④ リスクへの挑戦

従来の経営アプローチと相反することから、この取り組みに対し、最も実践することが難しいと考える企業が多いようです。多くのビジネスリーダーにとっては、リスクを最小化し、最小限の資源で物事を進めることがこれまで慣れ親しんだやり方でした。しかし、デジタルの時代では、競争相手に先行して顧客に優れた価値を提供するためには、あえてリスクを受け容れる姿勢が求められます。

- 7割近く(68%)の企業では、リスクに挑戦し、変革に前向きな組織文化を定着させるために不可欠な、アジャイルの手法がまだ広く導入されていない。
- 一方で、「リーダー企業」の70%は、アジャイルが自社組織のあらゆるプロセスに根差していると回答。
- 回答企業の3割(33%)が今後1年以内に、また47%が今後3年以内に、リスクへの挑戦に向け、ビジネスモデルの変革を計画していると回答。

TCS ビジネス&テクノロジーサービス(B&TS)部門 グローバルヘッドの[クリシュナン・ラマヌジャム\(Krishnan Ramanujam\)](#)は、次のように述べています。

「ビジネス変革の道のりを成功に導くためには、経営トップをはじめとした根本的なマインドセットの転換が不可欠です。経営幹部のリーダーたちには、組織内のデジタル活用を推進し、立ちはだかるビジネス課題や文化的な壁を乗り越えていく必要があります。デジタル技術の登場によって、企業には『組織内の限られた資源を最適化する』といった従来の発想から『組織外の豊富な人材、資金、コンピューティング・リソース、より広範なエコシステムを活用してビジネス課題の解決や卓越した価値を提供する』という Business 4.0 のアプローチへ移行する、大きなチャンスが到来しているのです」

調査手法

世界 18 カ国 11 産業の 1,200 社を超える大企業(売上規模 5 億米ドルから 50 億米ドル)のビジネスリーダーを対象とした、アンケート調査を外部委託により実施。さらに、各業界のビジネスリーダー 25 人に対し定性インタビューを行いました。調査回答者の 4 分の 3 は、自社のデジタルトランスフォーメーションの計画に直接関与している、もしくは管理する立場にあり、半数近くは C スイート(CxO)に属する経営幹部でした。この調査は 2018 年 11 月から 12 月にかけて実施されたものです。

調査結果の詳細は、[こちら](#)からご覧ください。

以上

タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)について

タタコンサルタンシーサービシズは、半世紀にわたり革新的かつ業界最高水準の IT サービス、コンサルティング、およびビジネスソリューションを世界中の大手企業に向けて提供し、その変革への道のりを支援しています。TCS はコンサルティングを基盤とし、コグニティブ技術を活用した BPS、エンジニアリング・サービスやソリューションを総合的に展開しています。これらを卓越したソフトウェア開発の基準として認識されている、TCS 独自のアジャイル・デリバリー・モデルを通じ、地理的制約にとらわれることなく提供しています。

TCS は世界最大規模の多国籍複合企業体であるタタグループに属し、最高水準のトレーニングを受けた 417,000 人を超える人材を擁し、世界 46 カ国で事業を展開しています。2018 年 3 月 31 日を末日とする会計年度の売上高は 190 億米ドルで、インドナショナル証券取引所とボンベイ証券取引所にも上場しています。また、気候変動に対する積極的な取り組みや表彰を受けた地域活動を世界中で展開しており、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックスや MSCI グローバル・サステナビリティ・インデックス、FTS4E グッド・エマージング・インデックスをはじめ、主要なサステナビリティ指数の構成銘柄に名を連ねています。

TCS の詳細については、www.tcs.com をご覧ください。